

# EVALUASI KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KONSUMEN DI SAUNG MODIFICATION KOPO SAYATI BANDUNG

Deffly Dzkrillah

Universitas Teknologi Digital, [deffly10120239@digitechuniversity.ac.id](mailto:deffly10120239@digitechuniversity.ac.id)

Harry Nugraha

Universitas Teknologi Digital, [harrynugraha@digitechuniversity.ac.id](mailto:harrynugraha@digitechuniversity.ac.id)

## Abstrak

**Tujuan** \_ Tujuan\_Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja sumber daya manusia (SDM) dan upaya peningkatan kualitas pelayanan konsumen di Saung Modification Kopo Sayati Bandung.

**Desain/Metode** \_ Studi ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan kuesioner. Sepuluh informan yang terdiri dari manajemen dan karyawan Saung Modification berpartisipasi dalam penelitian ini, memberikan wawasan tentang persepsi mereka terkait kinerja dan kualitas pelayanan.

**Temuan** \_ Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi teknis karyawan cukup memadai untuk memenuhi kebutuhan operasional harian. Namun, ditemukan adanya kekurangan signifikan dalam keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan meliputi penghargaan, lingkungan kerja yang kondusif, serta peluang pengembangan karier. Temuan ini mengindikasikan perlunya pelatihan berkelanjutan dan program pengembangan SDM yang terfokus pada peningkatan keterampilan komunikasi dan manajemen pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Saung Modification juga masih memerlukan peningkatan, terutama dalam aspek waktu penyelesaian pekerjaan dan komunikasi selama proses modifikasi. Kepemimpinan yang efektif dan penerapan teknologi informasi terbukti penting dalam mendukung kinerja karyawan dan efisiensi pelayanan. Oleh karena itu, rekomendasi utama dari penelitian ini adalah pelaksanaan pelatihan rutin, pengembangan program insentif yang lebih komprehensif, serta implementasi sistem manajemen layanan pelanggan (CRM) untuk meningkatkan interaksi dan kepuasan pelanggan.

**Implikasi** \_ Dengan adopsi rekomendasi-rekomendasi ini, diharapkan Saung Modification dapat meningkatkan kualitas pelayanannya secara signifikan dan menjaga loyalitas pelanggan yang sudah ada, serta menarik pelanggan baru.

**Tipe Penelitian** \_ Studi Empiris

**Kata Kunci** : Kinerja SDM, Kualitas Pelayanan Konsumen, Pengembangan Karyawan

## I. Pendahuluan

Saung Modification Kopo Sayati Bandung merupakan salah satu bengkel modifikasi kendaraan yang cukup dikenal di daerahnya. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, bengkel ini menghadapi tantangan signifikan terkait kinerja sumber daya manusia (SDM) dan kualitas pelayanan kepada konsumen.

Secara internal, terdapat berbagai permasalahan yang menghambat kinerja optimal para karyawan. Berdasarkan pengamatan dan wawancara dengan manajemen, ditemukan bahwa meskipun kompetensi teknis karyawan cukup memadai, ada kekurangan dalam keterampilan komunikasi dan manajemen pelayanan pelanggan. Menurut Mathis dan Jackson (2019), kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh motivasi, lingkungan kerja, dan kesempatan untuk berkembang. Faktor-faktor seperti motivasi kerja yang rendah, lingkungan kerja yang tidak selalu kondusif, dan kurangnya peluang pengembangan karier turut berkontribusi terhadap penurunan kinerja ini.

Dari sisi eksternal, banyak konsumen yang mengeluhkan kualitas pelayanan yang diberikan. Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (2018) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah persepsi pelanggan terhadap kesenjangan antara harapan mereka dan kinerja aktual yang diterima. Melalui survei dan wawancara dengan pelanggan, ditemukan bahwa mereka sering tidak puas dengan waktu penyelesaian pekerjaan yang lama dan komunikasi yang kurang efektif selama proses modifikasi. Kotler dan Keller (2020) juga menyatakan bahwa pelayanan yang buruk dapat mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan dan penurunan loyalitas.

Keluhan-keluhan ini menunjukkan bahwa ada celah besar dalam layanan pelanggan yang perlu segera ditangani untuk menjaga kepuasan dan loyalitas konsumen. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus dilakukan dengan memperhatikan berbagai aspek, termasuk pelatihan karyawan, peningkatan sistem manajemen, dan komunikasi yang lebih baik dengan pelanggan. Menurut Luthans (2020), pelatihan dan pengembangan karyawan adalah kunci untuk meningkatkan kinerja dan keterlibatan mereka dalam pekerjaan.

#### A. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kinerja SDM di Saung Modification Kopo Sayati Bandung saat ini?
2. Apa saja langkah-langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan konsumen di Saung Modification?

#### B. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis kinerja SDM di Saung Modification Kopo Sayati Bandung.
2. Mengidentifikasi langkah-langkah yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan konsumen di Saung Modification.

Penelitian ini penting untuk dilakukan karena kinerja SDM dan kualitas pelayanan konsumen merupakan faktor kunci yang menentukan keberhasilan sebuah usaha jasa. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang masalah-masalah yang ada, diharapkan dapat ditemukan solusi yang efektif untuk memperbaiki kondisi yang ada, sehingga Saung Modification dapat terus berkembang dan bersaing di industri modifikasi kendaraan.

.

.

## II. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin menggambarkan dan menganalisis kinerja SDM dan kualitas pelayanan konsumen di Saung Modif. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara mendalam dan memahami fenomena yang terjadi dalam konteks yang lebih luas.

### 2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Saung Modif, sebuah bengkel modifikasi kendaraan bermotor yang berlokasi di [alamat lengkap]. Waktu penelitian berlangsung dari Januari hingga Maret 2024.

### 3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah karyawan dan konsumen Saung Modif. Jumlah informan terdiri dari 10 orang karyawan dan 10 orang konsumen yang dipilih secara purposive sampling. Kriteria pemilihan informan didasarkan pada peran dan keterlibatan mereka dalam operasional dan interaksi pelayanan di Saung Modif.

### 4. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui beberapa teknik, yaitu:

a. Wawancara Mendalam (In-Depth Interview): Wawancara dilakukan dengan 10 orang karyawan dan 10 orang konsumen untuk mendapatkan informasi mengenai kinerja SDM dan kualitas pelayanan. Wawancara dilakukan secara tatap muka menggunakan panduan wawancara yang telah disiapkan sebelumnya.

b. Observasi: Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung bagaimana karyawan melakukan tugasnya dan bagaimana interaksi antara karyawan dan konsumen berlangsung. Observasi ini bertujuan untuk mengkonfirmasi data yang diperoleh dari wawancara.

c. Dokumentasi: Pengumpulan data juga dilakukan melalui analisis dokumen-dokumen yang relevan, seperti laporan kinerja, survei kepuasan pelanggan, dan catatan operasional bengkel.

### 5. Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif. Langkah-langkah analisis data meliputi:

a. Reduksi Data: Proses ini melibatkan pemilihan, pemfokusan, dan penyederhanaan data yang telah dikumpulkan. Hasil wawancara dan observasi disortir untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang relevan dengan tujuan penelitian.

b. Penyajian Data: Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk naratif yang terstruktur untuk memudahkan pemahaman. Penyajian data dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, atau matriks jika diperlukan.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi: Peneliti menarik kesimpulan berdasarkan data yang telah dianalisis. Kesimpulan ini kemudian diverifikasi dengan cara triangulasi, yaitu membandingkan data dari berbagai sumber untuk memastikan keabsahan temuan.

### 6. Validitas dan Reliabilitas Data

Untuk memastikan validitas dan reliabilitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi data, yaitu dengan menggabungkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, peneliti juga melakukan member checking dengan meminta informan untuk memverifikasi hasil wawancara dan interpretasi data yang dilakukan peneliti.

### III. Hasil Dan Pembahasan

#### 4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Saung Modification Kopo Sayati Bandung merupakan bengkel modifikasi dan perbaikan kendaraan bermotor yang didirikan oleh Bapak Dedi Herdiana pada tahun 2010. Fokus utama usaha ini adalah pada jual beli serta restorasi motor klasik seperti Honda Astrea dan Honda Win. Dedi Herdiana, seorang penggemar kendaraan klasik sejak 1990, memulai usaha ini sebagai hobi yang berkembang menjadi bisnis yang sukses setelah pengunduran dirinya dari Pertamina pada tahun 2009.

##### 4.1.1. Profil Objek Penelitian

Profil Saung Modification:

- a. Nama Perusahaan: Saung Modification Kopo Sayati Bandung
- b. Pemilik: Bapak Dedi Herdiana
- c. Alamat: Jl. Kopo Sayati No. 36, Bandung, Jawa Barat
- d. Jenis Usaha: Bengkel modifikasi dan perbaikan kendaraan bermotor
- e. Sejarah Singkat: Didirikan pada tahun 2010, Saung Modification telah membangun reputasi baik di kalangan penggemar motor klasik di Bandung.
- f. Visi: Menjadi bengkel modifikasi terkemuka dengan layanan berkualitas tinggi dan inovatif.
- g. Misi:
  - A. Memberikan pelayanan terbaik dengan fokus pada kepuasan dan keamanan pelanggan.
  - B. Menghadirkan inovasi dan kreativitas dalam setiap proyek modifikasi.
  - C. Mendorong pertumbuhan industri modifikasi kendaraan di Indonesia.
- h. Fasilitas: Dilengkapi dengan peralatan modern untuk mendukung proses modifikasi dan perbaikan.
- h. Jumlah Karyawan: Sekitar 10 karyawan termasuk mekanik, tukang cat, dan tenaga administrasi.
- h. Klien Terkemuka: Melayani berbagai komunitas otomotif dan perusahaan transportasi di Bandung.

##### 4.1.2. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Saung Modification:

- a. Pemilik: Bapak Dedi Herdiana
- b. Bertanggung jawab atas operasional dan strategi perusahaan.
- c. Manajer Operasional: Delly Fathurachman
- d. Mengelola sehari-hari bengkel, termasuk penjadwalan proyek dan manajemen stok.
- e. Supervisor: Soni Setiawan
- f. Memimpin tim mekanik dan tukang cat, bertanggung jawab atas kualitas pengerjaan.
- g. Mekanik Senior: Muhammad Adam Ramdan
- h. Spesialis dalam modifikasi dan perbaikan mekanis kendaraan.
- i. Mekanik Junior: Alif Firmansyah

- j. Belajar dari senior untuk meningkatkan keterampilan sebagai mekanik.
- k. Tukang Cat: Gustian Farhan
- l. Bertanggung jawab atas pengecatan dan estetika kendaraan.
- m. Tenaga Administrasi: Dzaki El-Hakim
- n. Mengurus administrasi umum dan keuangan.
- o. Mekanik Lainnya: Andi Nugraha, Raihan Yusda Faris, Yayan (Outsourcing)
- p. Berbagai peran dalam modifikasi dan perbaikan kendaraan.

#### 4.2. Hasil Penelitian

##### 4.2.1. Informan Penelitian

Penelitian melibatkan beberapa informan kunci dari Saung Modification termasuk pemilik, manajer, supervisor, dan karyawan dengan berbagai peran.

##### 4.2.2. Kejelasan Umum dan Hasil Wawancara

###### Kompetensi Karyawan

- Pemilik: Dedi Herdiana menekankan pentingnya kompetensi dalam pelayanan Saung Modification.
- Supervisor: Soni Setiawan memastikan kompetensi timnya melalui pelatihan dan evaluasi rutin.
- Mekanik Senior: Muhammad Adam Ramdan menyoroti peran pelatihan dalam meningkatkan keterampilan teknis.
- Mekanik Junior: Alif Firmansyah mengakui pentingnya pembelajaran dari senior dan pelatihan internal.
- Motivasi
- Pemilik: Dedi Herdiana menggunakan insentif dan umpan balik positif untuk memotivasi karyawan.
- Supervisor: Soni Setiawan mendukung pengembangan dan pengakuan kinerja karyawan.
- Mekanik Senior: Muhammad Adam Ramdan didorong oleh hasil kerja yang memuaskan dan dukungan tim.
- Mekanik Junior: Alif Firmansyah termotivasi oleh kesempatan untuk belajar dan berkembang di tim yang solid.
- Lingkungan Kerja
- Pemilik: Dedi Herdiana menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan komunikasi yang baik.
- Supervisor: Soni Setiawan mendorong kerjasama dan komunikasi terbuka dalam timnya.
- Mekanik Senior: Muhammad Adam Ramdan menilai lingkungan kerja yang positif di Saung Modification.
- Mekanik Junior: Alif Firmansyah merasa nyaman dengan atmosfer kerja yang ramah dan kolaboratif.

##### 4.2.3. Wawancara dengan Bapak Dedi Herdiana

Dalam wawancara, Dedi Herdiana menyoroti pentingnya evaluasi kinerja dan pelatihan berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di Saung Modification.

##### 4.2.4. Observasi dan Analisis Dokumen

Temuan dari wawancara dan observasi lapangan mengungkapkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja SDM dan dampaknya terhadap pelayanan konsumen di Saung Modification.

#### 4.3. Pembahasan Penelitian

##### 4.3.1. Interpretasi Kinerja Sumber Daya Manusia (SDM)

Analisis kualitatif menginterpretasi kinerja SDM di Saung Modification, termasuk kualifikasi karyawan, keterampilan teknis, kreativitas, dan tingkat komitmen.

##### 4.3.2. Analisis Kualitatif Terhadap Kualitas Layanan

Analisis kualitatif fokus pada bagaimana kinerja SDM mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan Saung Modification, meliputi kepuasan pelanggan, waktu pengerjaan, kualitas pekerjaan, dan ketersediaan layanan

## IV. Penutup

### Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian yang teliti dan mendalam tentang kinerja SDM dan kualitas layanan di Saung Modification Kopo Sayati Bandung, berikut adalah kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan dua rumusan masalah yang telah ditentukan:

#### 1. Pengaruh Kinerja SDM terhadap Kualitas Pelayanan:

Berdasarkan analisis yang dilakukan, kinerja SDM di Saung Modification Kopo Sayati Bandung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Karyawan yang memiliki pengalaman luas dan dedikasi tinggi terbukti mampu memberikan layanan yang memuaskan. Kualitas layanan tercermin dalam kecepatan pelayanan, responsivitas terhadap masalah, dan keramahan karyawan. Oleh karena itu, peningkatan kinerja SDM sangat diperlukan untuk memastikan konsistensi dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada konsumen.

#### 2. Faktor-Faktor yang Meningkatkan Kinerja SDM:

Penelitian ini mengidentifikasi beberapa faktor yang dapat meningkatkan kinerja SDM di Saung Modification Kopo Sayati Bandung guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen. Faktor-faktor tersebut meliputi:

- Kompetensi Karyawan:** Pelatihan lanjutan dan pembangunan keterampilan spesifik sesuai dengan tuntutan industri sangat penting untuk meningkatkan kompetensi karyawan.
- Motivasi:** Pemberian insentif dan penghargaan yang sesuai dapat meningkatkan motivasi karyawan untuk bekerja lebih baik.
- Lingkungan Kerja:** Menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif dapat meningkatkan kinerja karyawan. Aspek fisik, psikologis, dan sosial dari lingkungan kerja harus diperhatikan.

Dengan demikian, evaluasi kinerja terhadap sumber daya manusia di Saung Modification Kopo Sayati Bandung merupakan langkah yang penting dalam meningkatkan pelayanan konsumen. Investasi dalam pengembangan kinerja SDM melalui pelatihan, motivasi, dan lingkungan kerja yang kondusif tidak hanya akan membawa manfaat internal bagi perusahaan, tetapi juga akan secara langsung meningkatkan pengalaman konsumen dan memperkuat reputasi bisnis.

### Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kinerja SDM dan kualitas layanan di Saung Modification Kopo Sayati Bandung:

1. Pengembangan Keterampilan Teknis dan Non-Teknis:

- Perusahaan perlu terus mengembangkan keterampilan teknis karyawan dalam bidang modifikasi kendaraan, seperti pemahaman mendalam tentang teknologi terbaru dan proses modifikasi yang efisien. Selain itu, pelatihan keterampilan non-teknis, seperti keterampilan komunikasi dan kepemimpinan, juga perlu diperhatikan untuk meningkatkan interaksi dengan pelanggan.
2. Peningkatan Pengawasan dan Umpan Balik:
- Perusahaan perlu meningkatkan sistem pengawasan terhadap kinerja karyawan untuk memastikan bahwa standar pelayanan yang ditetapkan tercapai secara konsisten. Selain itu, pengumpulan umpan balik dari konsumen secara teratur dapat membantu mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan memberikan motivasi tambahan bagi karyawan.

Dengan menerapkan saran-saran di atas, diharapkan Saung Modification Kopo Sayati Bandung dapat terus meningkatkan kinerja SDM dan kualitas layanan, sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen serta mencapai tujuan bisnis jangka panjang.

## Daftar Pustaka

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2017). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (4th ed.)*. Sage Publications.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (2017). *Competing paradigms in qualitative research*. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *The Sage handbook of qualitative research (pp. 105-117)*. Sage Publications.
- Hasan, Yunita. (2021). *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Bengkel Terhadap Kepuasan Konsumen CV. Kombos Service Station Toyota Sudirman*. Skripsi, S1 Ekonomi, Manado: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado.
- Hadi, Sri. (2021). *Analisis Kinerja Karyawan Pada Bengkel Carfix W.R Supratman Semarang*. Skripsi, S1 Teknik Industri, Sukoharjo: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Hasibuan, A. S. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan di Bengkel Mobil Mondan Kasikan Kec. Tapung Hulu Kab.Kampar*. Skripsi, S1 Manajemen, Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hidayat, R. (2018). *Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Industri Jasa*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 10, No. 2, Hal. 123-135.
- Irwanda, M. A. (2020). *Evaluasi Kinerja Karyawan Pada PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka)*. Skripsi, D3 Manajemen Perusahaan, Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 11, Hal. 12-40.
- Prasetya, A. E. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Satria Motor Klaten*. Skripsi, S1 Ekonomi, Klaten: Universitas Widya Dharma Klaten.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sunyoto, D. (2015). *Teori, Kuesioner, dan Analisis Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Caps.

- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Suherman, Nurfitriah. (2021). *Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bengkel Al Hidayah Banjarmasin*. Jurnal, Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Adewoye, J., Ayo CK., Oni AA., Adebiyi AA. 2011. The impact of IT Investment on service delivery: a case study of Ladoke Akintola University. *Journal of Emergin Trends in Educational research and policy Study (JETERAPS)*. Vol 2 (1) pp 60-66.
- Best, Roger J. 2005. Market-Based Management. *Strategies For Growing Customer Value And Profitability*. Fourth edition. Pearson International education
- Certo, Samuel C., S. Trevis Certo. 2009. *Modern Management Cocept and Skills*. Eleventh Edition. Prentice hall.